

Opinnäytetyö (AMK)

Liiketalous

Syksy 2017

Matias Tulla

# PANKIN PALVELUT ERI PALVELUKANAVISSA

– palvelukanavan valinnan perusteet



OPINNÄYTETYÖ (AMK) | TIIVISTELMÄ

TURUN AMMATTIKORKEAKOULU

LIIKETALOUS

Syky 2017 | 33

Matias Tulla

## PANKIN PALVELUT ERI PALVELUKANAVISSA

- palvelukanavan valinnan perusteet

Tämän opinnäytetyön tavoitteena on selvittää, miten pankkien asiakkaat valitsevat palvelukanavan, jossa asioivat. Tutkimuksessa tarkastellaan mitä pankkien palveluja asiakkaat käyttävät eri palvelukanavissa ja millä perusteilla tekevät valintansa. Tutkimuksen kohteeksi on rajattu pankkien henkilöasiakkaat ja heidän yleisimmät pankkipalvelunsa.

Tutkimus koostuu johdannosta, kahdesta teorialuvusta sekä haastatteluosuudesta ja yhteenvedosta. Ensimmäisessä teorialuvussa keskitytään pankkien toimintaan ja sen kehitykseen. Sen lisäksi tarkastellaan Suomessa toimivia pankkeja. Toisessa teorialuvussa käsitellään pankkien palveluita ja niiden ominaisuuksia. Tutkimuksessa palveluiden tarkastelu on rajattu pankkien tarjoamiin palveluihin, jotka ovat tavallisimpia henkilöasiakkaille.

Tutkimus on toteutettu kvalitatiivista eli laadullista menetelmää käyttäen. Tämän opinnäytetyön neljäs luku on toteutettu teemahaastatteluina, joista saatuja vastauksia käsitellään samassa luvussa. Neljännessä luvussa tarkkaillaan myös vastausten pohjalta saatuja johtopäätöksiä. Viidennessä luvussa pohditaan opinnäytetyötä kokonaisuutena ja tarkastellaan yhteenvetona tutkimusta.

Opinnäytetyön tuloksena selvisi, että asiakkaille on tärkeää päästä valitsemaan itselleen sopivin palvelukanava. Pankkien tarjotessa useita vaihtoehtoja asian hoitoa varten asiakkaiden mieltymykset ja tottumukset vaikuttavat merkittävimmin palvelukanavan valintaan. Merkittävimpiä syitä kanavan valintaan olivat mahdollisuus kokonaisvaltaiseen asioidenhoitoon, yksinkertaisuus sekä henkilökohtaisuus. Haastatteluiden pohjalta voidaan todeta, että pankkien murros vaikuttaa asiakkaiden palvelukanavan valintaan.

ASIASANAT:

pankkipalvelut, palvelukanavat, pankkitoiminta, asiointikanavat

BACHELOR'S | ABSTRACT

TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

BACHELOR'S OF BUSINESS

Autum 2017 | 33

Matias Tulla

## BANKS SERVICES IN VARIOUS SERVICE CHANNELS

- arguments on selecting a channel

The purpose of this thesis is to find out how customers of a bank select the channel they use. In the research we studied which banks services customers use in various service channels and what arguments leads to decision. The research has been limited to personal customers and in their most common services of a bank.

The thesis consists five parts which are introduction, two theoretical parts, interview part and summary. In the first theory part we focus on operations of a bank and the development of it. Along with the banks that are operating in Finland. In the second part we focus on the services of banks and their features. The services have been limited to those that are most common to personal customers.

The research has been carried out using qualitative method. This fourth part has been executed with theme interviews and the answers are addressed in the same chapter. Conclusions based on these interviews are also viewed in the fourth part. The fifth chapter consists summary where the thesis is viewed as total and summarized with the most important parts.

In the thesis it became clear that it is important to customers that they get to choose a suitable service channel. Banks offer customers several ways to handle their bank businesses. The preferences and habits have the greatest influence on customers when they are choosing which service channel they pick. The possibility to comprehensively do business, simplicity and personality were mentioned to be the most significant reasons. Based on the interviews it can be said that banks critical period effects on customers when they are choosing suitable service channel.

### KEYWORDS:

Services of banks, service channels, banking operations

## SISÄLTÖ

<b>1 JOHDANTO</b>	<b>6</b>
1.1 Aiheen valinta	6
1.2 Tutkimuksen tavoitteet ja tutkimuskysymys	7
1.3 Aiheen rajausta ja työn rakenne	7
1.4 Tutkimusmenetelmät ja aineisto	8
<b>2 PANKKITOIMINTA SUOMESSA</b>	<b>9</b>
2.1 Pankkitoiminnan kehitys	9
2.2 Pankkien tarjoamat palvelut	10
2.3 Pankit Suomessa	11
<b>3 PALVELUKANAVAT</b>	<b>14</b>
3.1 Neuvontaverkosto	14
3.1.1 Konttori	14
3.1.2 Verkkotapaaminen	16
3.1.3 Puhelinpalvelu sekä chat-palvelu	17
3.2 Itsepalvelukanavat	18
<b>4 PALVELUKANAVAN VALINTA</b>	<b>23</b>
4.1 Haastattelut ja vastaukset	23
4.1.1 Neuvontaverkosto	24
4.1.2 Itsepalvelukanavat	26
4.2 Tutkimustulokset ja johtopäätökset	27
<b>5 JOHTOPÄÄTÖKSET</b>	<b>29</b>
<b>LÄHTEET</b>	<b>31</b>

## LIITE

Liite 1. Teemahaastatteluiden kysymykset

## KUVAT

Kuva 1. Penkari 2015. Pankkiryhmien markkinaosuudet 2013	12
Kuva 2. Kontkanen 2015. Palvelukanavien käytön muuttuminen	15
Kuva 3. Danske Bank 2017. Tupas-tunnistuspalvelu ja verkkomaksut	19
Kuva 4. Danske Bank 2017. Mobiilipalvelut, merkitys	21
Kuva 5. Danske Bank 2017. Mobiilipalvelut, ominaisuudet	21

## TAULUKKO

Taulukko 1. Pankkivuosi 2016	13
------------------------------	----

# 1 JOHDANTO

Pankkien merkitys on ollut pitkään yhteiskunnassa tärkeässä roolissa mahdollistaen rahoitusmarkkinat. Pankkien perustana on yhä samat toiminnot kuin 1800-luvulla, jolloin nykyaikainen pankkijärjestelmä sai alkunsa. Pankkien palveluja olivat jo tuolloin maksuvälineiden tarjoaminen, talletusten vastaanotto sekä luottojen myöntäminen eri toimijoille. (Kontkanen 2015, 9)

Pankit ovat tuosta ajasta kuitenkin jatkuvasti kehittäneet toimintaansa. Rakenteellisten muutosten ja historiallisten tapahtumien lisäksi pankkien toimintaa ovat ohjanneet vahvasti asiakaskäyttäytymisen muutos, kilpailun lisääntyminen, teknologian kehitys sekä kansainvälistyminen. Suurimman murroksen on kuitenkin luonut palvelukanavien kehittyminen. Asiakkailla on laajempi valikoima asiointikanavia ja mahdollisuus usein itse valita minkä niistä valitsee.

Pankit kehittävät nykyisiä palvelukanaviaan jatkuvasti ja keskittävät resurssejaan itselleen paremmin sopiviin palvelukanaviin. Asiakkaita onkin alettu pankkien toiminnasta ohjaamaan taloudellisesti edullisempiin vaihtoehtoihin, joita yleensä ovat itsepalvelukanavat. Asiakkaat alkavat hitaasti sopeutumaan muutokseen, mutta iäkkäämpi asiakaskunta kokee usein jäävänsä huonompaan asemaan. Pankit kamppailevatkin vaikeiden kysymysten kanssa, kun taloudellisuus ja asiakastytyväisyys vaativat erilaisia toimia.

Opinnäytetyössä pohditaan, mitkä asiat vaikuttavat palvelukanavan valintaan ja mitä kanavia suositetaan eri palveluiden hoidossa. Näitä kysymyksiä pankit joutuvat päätösten teon yhteydessä huomioimaan.

## 1.1 Aiheen valinta

Opinnäytetyön aiheen valintaan vaikutti oma kiinnostukseni pankkialaa kohtaan sekä työkokemus, jota olen saanut alan suurelta toimijalta. Asiointikanavien tarkastelu on ajankohtaista niiden nopean kehityksen vuoksi. Digitalisaatio luo uusia mahdollisuuksia pankeille tarjota palvelujaan ja uusien asiointikanavien laajuus tuo asiakkaille mahdollisuuksia valita itselleen parhaiten sopivat vaihtoehdot. Muita syitä kehityksen vauhtiin

ovat olleet muun muassa kasvava kilpailu sekä asiakkaiden tarpeiden ja käyttäytymisen muutos.

Opinnäytetyön tutkimus toteutetaan teemahaastatteluina. Haastateltavat valikoituivat Turun lähialueelta ja muodostuivat henkilöasiakkaista, joilla on pankin asuntolaina. Heidän palveluvalikoimansa on kokemukseni perusteella eri tuoteryhmien osalta laajin muihin asiakkaisiin verrattuna. Oma pankkiura alkoi vuoden 2016 syksyllä opiskelun harjoittelujaksona ja jatkui vuoden 2017 tammikuussa osa-aikaisena työsopimuksena opiskelujen ohessa. Työtehtävät ovat olleet pankkineuvojan sekä palveluneuvojan töitä ja ovat pankin asiakaspalvelutehtäviä.

## 1.2 Tutkimuksen tavoitteet ja tutkimuskysymys

Tutkimuksen tavoitteena on selvittää, mitä palveluja asiakkaat hoitavat missäkin pankin palvelukanavassa sekä mitkä tekijät vaikuttavat valintaan. Tutkimuksen haastatteluosiossa toivotaan myös ilmenevän asiakkaiden ideoita eri palvelukanavien kehittämiseen sekä mitä kanavaa he tulevat jatkossa käyttämään paljon muihin palvelukanaviin verrattuna. Tutkimuksen tavoitteena on antaa pankissa eri tehtävissä toimiville kuvaa palvelukanavan valinnan perusteista sekä asiakkaiden käyttäytymisestä jatkossa. Tutkimusongelma on selvittää, mitkä tekijät vaikuttavat asiakkailla palvelukanavan valinnassa ja mitä kanavia he käyttävät paljon eri palvelujen hoitoon.

Tutkimuksen kysymys on: "Millä perusteiden asiakkaat valitsevat eri palvelukanavien välillä?" sekä alatutkimuskysymyksenä: "Mitä kanavia asiakkaat suosivat hoitaessaan eri pankkiasioita?"

Kommentoinut [LP1]: Esitä tutkimuskysymykset kysymysmuodossa.

## 1.3 Aiheen rajausta ja työn rakenne

Pankkien murroksen yhteydessä asiakkaat siirtyvät jatkuvasti eri palvelukanaviin ja arvostavat eri ominaisuuksia kuin ennen. Asiakkaiden käyttäytymisen muuttuessa sekä digitalisaatio on saanut pankit reagoimaan. Aikaisemmat kanavat poistuvat käytöstä tai muuttuvat nykyaikaan sopiviksi palvelukanaviksi, jotta pysyvät asiakkaille mielekkäinä.

Tutkimuksen kohteeksi on rajattu pankkien henkilöasiakkaat ja näiden yleisimmät päivittäiset pankkipalvelut. Opinnäytetyö koostuu johdannosta, kahdesta teorialuvusta, tutkimusosiosta sekä yhteenvetoluvusta, jossa tuodaan esille myös pohdintaa ja tarkastellaan tuloksia vielä yhtenäisesti.

Ensimmäisessä teorialuvussa tarkastellaan pankkitoimintaa Suomessa ja pankkien tarjoamia palveluja. Osion aluksi tarkastellaan pankkitoiminnan kehitystä ja sen ominaisuuksia. Tutkimuksessa palveluiden tarkastelu on rajattu pankkien tarjoamiin palveluihin, jotka ovat tavallisimpia henkilöasiakkaille ja siksi ne ovat esiteltynä opinnäytetyössä. Luvun lopussa keskitytään Suomessa toimiviin pankkeihin ja niiden keskeisimpiin tunnuslukuihin.

Toisessa teorialuvussa käsitellään pankkien palvelukanavia. Palvelukanavat on jaettu neuvontaverkostoon, jonka kanavia ovat konttorineuvonta, verkkotapaamiset sekä puhelin- ja chat-kanavat ja itsepalvelukanaviin, joita ovat verkko- sekä mobiilipankki. Palvelukanavien muuttumista ja niiden ominaisuuksia käsitellään kanavittain omina kappaleinaan.

Opinnäytetyön tutkimusosiossa tarkastellaan haastatteluista saatuja vastauksia. Luvussa käydään läpi kysymyksiin saadut vastaukset ja pyritään vastaamaan tutkimuskysymyksiin. Tiedonhaku toteutetaan opinnäytetyössä teemahaastatteluiden pohjalta.

#### 1.4 Tutkimusmenetelmät ja aineisto

Tutkimus on toteutettu kvalitatiivista eli laadullista menetelmää käyttäen. Tämä osuus on toteutettu teemahaastatteluina, joista on tehty johtopäätöksiä tutkimuksen neljännessä osiossa. Teemahaastatteluja tehdään kuusi kappaletta ja ne toteutetaan haastateltavien kanssa kasvotusten. Haastatteluista saatu aineisto litteroidaan ja niiden pohjalta pyritään vastaamaan tutkimuskysymyksiin.

Teoriaosioiden aineisto koostuu rahoituskirjallisuudesta sekä pankkien omien verkkosivujen aineistosta. Aineistoa tulee olemaan myös muiden rahoitusta koskevien laitosten ja yhteisöjen verkkosivut, kuten Finanssialan Keskusliiton sivut.



## 2 PANKKITOIMINTA SUOMESSA

Pankkitoiminnan alku ulottuu pitkälle Suomen historiassa. Pankkitoiminnan voidaan katsoa alkaneen Suomessa 1800-luvulla, jolloin perustettiin ensimmäiset säästöpankit. Turkuun perustettiin ensimmäinen keskuspankki 1811, joka kehittyi myöhemmin Suomen Pankiksi. Suomen Pankki muutti Helsinkiin 1819, jossa 1800-luvun loppupuolella se aloitti virallisesti varsinaiset keskuspankkitehtävänsä. Tällöin Suomi oli saanut oman rahan ja ensimmäiset liikepankit perustettiin. Liikepankkien, kuten Suomen Yhdyspankin, perustamisen jälkeen ne saivat kilpailua valtion omistamasta Postisäästöpankista sekä 1900-luvun alussa keskusalainarahastosta. Pankkialan tilanne tänä päivänä on monien muutosten seuraus ja tässä luvussa käsitellään, miten pankkiala on kehittynyt aikojen saatossa, millaisia palveluja pankit nykyisin tarjoavat sekä tarkastellaan Suomessa toimivia pankkeja. (Suomen Pankki 2017)

### 2.1 Pankkitoiminnan kehitys

Pankkien toiminta on ollut suurten muutosten alla erityisesti viimeisten vuosikymmenten aikana. Rahoitusmarkkinoiden avauduttua 1980-luvulla pankki- ja finanssialalle tuli paljon uusia toimijoita. 1990-luvun lama sai alkuunsa pankkien rakenneuutoksen. Kriisin aikana konttorien määrä romahti ja henkilöstöä vähennettiin. Suuret pankit fuusioituivat ja vuonna 1995 kaksi suurinta liikepankkia, Kansallis-Osake-Pankki ja Suomen Yhdyspankki, fuusioituivat, josta myöhemmin fuusioiden myötä kehittyi pohjoismaisia pankkikonserneja. Rakenteellisena muutoksena voidaan katsoa myös pankki- ja vakuutustoiminnan lähentyminen, kun molempia alettiin harjoittaa saman konsernin sisällä. Finanssikonserniin kuuluu useasti pankki, rahoitusyhtiö, vahinkovakuutusyhtiö sekä rahastoyhtiö ja henkivakuutusyhtiö. Suuret pankkiryhmät ovat täyden palvelun finanssitaloja ja tarjoavat asiakkailleen laajalla valikolla pankki- ja vakuutuspalveluja, usein erilaisilla yhteistyösopimuksilla muiden palveluntarjoajien kanssa.

Rakenteellisten muutosten ja historiallisten tapahtumien lisäksi pankkien toimintaa on ohjannut vahvasti asiakaskäyttämisen muutos, kilpailun lisääntyminen, tekno-

logian kehitys sekä kansainvälistyminen. Pankkien toiminnan laajentuessa kansainvälisille markkinoille asiakkaiden vaatimusten muuttuminen, teknologian kehittyminen ja kilpailun lisääntyminen on vaatinut pankkien toiminnan kehittämistä siten, että asiakkaat pystyvät itse valitsemaan, missä pankin kanssa asioivat ja millä tavoin. Pankit ovatkin tähän reagoineet jatkuvasti kehittämällä uusia ja nykyisiä palvelukanaviaan. Aikaisemmin totutuista pankkien konttoriverkostoista on alettu siirtymään kohti itsepalvelukanavia sekä muita neuvontakanavia, kuten puhelin- ja chat-palvelua. Tekninen kehitys mahdollistaa yhä uusien asiointitapojen kehittymisen ja pankit tuovatkin vuorotellen lisää erilaisia innovaatioita esille omissa palvelukanavissaan. Pankkitoimintaa muokkaa myös asiakkaiden käytöksen ja tarpeiden muuttuminen. Se on korostanut pankkien neuvonnallista roolia merkittävästi ja pankkien asiakaspalvelussa vaaditaan ammattitaitoa ja henkilöstön osaaminen korostuu jatkuvasti. Näiden lisäksi myös väestön vanheneminen muuttaa palvelutarpeita ja on huomattu kysynnän lisääntyvän säästö- ja sijoituspalveluiden tarjoamisessa.

## 2.2 Pankkien tarjoamat palvelut

Suomessa toimii yli 200 pankkia. Suomen pankit ovat pääsääntöisesti kotimaisia talletuspankkeja sekä ulkomaisten luottolaitosten sivuliikkeitä tai tytäryhtiöitä. Pankkien keskeisimpänä tehtävänä on talletusten vastaanottaminen, maksuliikepalvelut, joka on välttämättömyys nykyisen markkinatalouden toiminnalle, sekä rahoituksen tarjoaminen. Näiden lisäksi pankit tarjoavat sijoitus- ja varallisuudenhoitopalveja eli huolehtivat asiakkaiden varallisuuden kehityksestä asiakkaan toivomalla tavalla. (Finanssiala 2017)

Pankit vastaanottavat asiakkailtaan talletuksia. Näitä talletuksia pankki lainaa rahoitusta tarvitseville eli pankki lainaa tallettajien varat eteenpäin luottoina toisille asiakkaille. Tallettajille on pankkien tarjonnassa useita erilaisia tilejä, rahastoja sekä muita sijoituskohteita, joista pankki lupaa asiakkaille tiettyä korkoa tai tuotto-odotusta. Näin pankki tarjoaa tuottoa niille, jotka tarjoavat likviditeettiä sitä tarvitseville ja kerää oman voittonsa luottoja myöntäessään sekä erinäisinä kuluina.

Maksujen välittäminen on yksi keskeisimmistä pankin tehtävistä. Pankkien suorittama maksujen välittäminen on perusta toimivalle nyky-yhteiskunnalle. Markkinatalouden

edellytyksenä on saada välitettyä maksut nopeasti maailmanlaajuisesti sekä vähin kustannuksin. Teknologian kehittyminen on nostanut tilisiirrot laskujen maksussa sekä yksityishenkilöiden välillä vahvaan asemaan käteisrahaan nähden viime vuosien aikana. Siirtyminen uusiin maksujärjestelmiin on luonut mahdollisuuden sekä vaatimuksen uudenlaisiin kätevämpiin asiointikanaviin, jossa suoritukset voidaan hoitaa entistä kätevämmiin. Nykyisin lähes kaikki maksut eri osapuolien välillä siirtyvät pankkien järjestelmien kautta eikä käteisrahaa enää juurikaan jouduta käsittelemään. (Kontkanen 2015, 10)

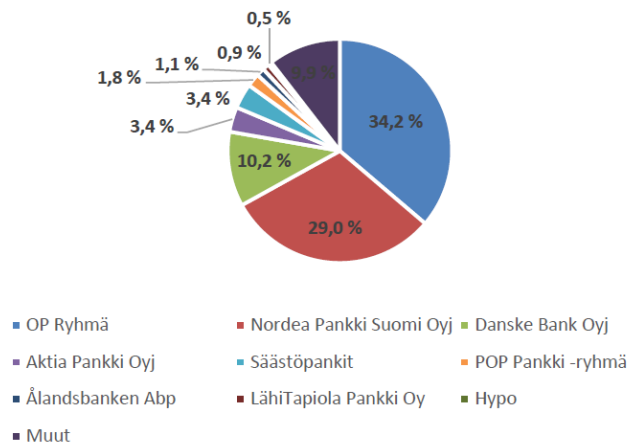
Pankkitoiminnan perustan muodostaa rahoituksen välitys. Suomessa pankkien rooli korostuu erityisesti kotitalouksien luottotajana. Suomalaiset kotitaloudet eivät usein pysty tuloillaan kattamaan haluttuja menoja ja viimeistään rahoituksen tarve tulee asiakkailta vastaan usein asuntoa ostaessa asuntolainan merkeissä. Pankkien tehtävänä onkin yhteiskunnassa tarjota likviditeettiä asiakkailleen ottamalla riskiä. Vastineeksi pankki vaatii hyvitystä riskin otolleen, minkä se saa veloittamalla asiakkailta lainoista korkoa sekä muita kuluja. (Kontkanen 2015, 11-12)

Sijoitus- ja varainhoitopalvelut liittyvät pankkien tarjoamaan asiakkaiden riskienhallintaan. Alun perin riskienhallintaa oli yksinkertaisesti säilytyspalvelut, jossa pankki oli vastuussa asiakkaiden varoista sekä niiden suojaamisesta. Palveluiden määrä on kuitenkin kasvanut tuosta merkittävästi ja tuotteiden monipuolisuus on valtava. Sijoitus- ja varainhoitopalvelut ovatkin kasvattaneet pankkien sisällä merkitystään huomattavasti. Pankkien tarjonnassa on vakuutus- ja sijoituspalveluita sekä rahastotuotteita, minkä lisäksi pankit huolehtivat osakkeiden ja joukkovelkakirjojen osto- ja myyntitoimeksiannoista. Rahastot ovat erityisesti kasvattaneet suosiotaan sijoituskohteena, mikä selittyy pankkien kehittyneellä sijoitusneuvonnalla ja alhaisella korko-jaksolla, jolloin tavallisista korkotalletuksista, kuten käyttötileistä, ei tuottoa ole juurikaan odotettavissa. (Kontkanen 2015, 17)

### 2.3 Pankit Suomessa

Suomessa pankkimarkkinat ovat vahvasti keskittyneet muutaman pankkikonsernin ympärille, vaikka toimivia talletuspankkeja on satoja. Suurimmat toimijat tällä hetkellä Suomessa ovat Op Ryhmä, Nordea sekä Danske Bank, jotka kattavat keskenään yli 70 prosenttia markkinoista. Kuviossa 1 nähdään kuinka markkinaosuudet jakautuvat Suomessa toimivien pankkien kesken. (Penkari 2015)

Pankkiryhmien markkinaosuudet 2013



(Kuva 1. Penkari 2015)

Suomessa oli vuoden 2014 lopussa yhteensä 291 toimivaa luottolaitosta. Luottolaitoksia ovat talletuspankit sekä muut luottolaitokset, jotka eivät ota vastaan talletuksia. Näitä ovat rahoitusyhtiöt, luottokorttiyhtiöt sekä kiinnitysluottopankit. Henkilöstön määrä luottolaitoksissa oli 26 956 vuoden 2014 lopussa ja konttorien määrä suomalaisilla pankki-konserneilla 1 128 konttoria. taulukossa 1 on kuvattu eri konsernien henkilöstö- ja konttoriosuutta Suomessa.

	HENKILÖSTÖ (koko konserni <sup>1)</sup> )		KONTTORIT SUOMESSA	
	2014	2013	2014	2013
<b>SUOMESSA TOIMIVAT TALLETUSPANKIT</b>				
OP Ryhmä	12 356	12 856	480	487
Nordea <sup>2)</sup>	7 434	8 876	190	200
Danske Bank <sup>3)</sup>	2 343	2 391	62	62
Aktia	1 068	1 114	52	58
Säästöpankkiryhmä	1 161	1 365	151	195
Ålandsbanken	667	708	11	13
POP Pankki -ryhmä	717	719	107	111
Evli Pankki	242	245	2	2
S-Pankki <sup>4)</sup>	715	341	55	1
LähiTapiola Pankki	-	230	-	63
FIM konserni	-	160	-	7
Suomen Hypoteekkiyhdistys	55	46	1	1
Oma Säästöpankki	198	-	38	-
<b>Suomessa toimivat talletuspankit yhteensä</b>	<b>26 956</b>	<b>29 060</b>	<b>1 128</b>	<b>1 200</b>

(Taulukko 1: Pankkivuosi 2016)

Suomen heikosta taloustilanteesta huolimatta pankit ovat tehneet viime vuosien aikana hyvää tulosta. Viime aikoina pankit ovat kuitenkin joutuneet tekemään muutoksia pitääkseen tulokset hyvällä tasolla. Henkilövähennykset, konttorien sulkeminen sekä liiketoimintamallien uudistaminen ovat eniten esillä olleet ratkaisut Suomessa toimivien pankkien lähihistoriassa. Suomessa toimivat pankit eivät ole olleet poikkeus vaan myös ne ovat joutuneet reagoimaan pankkialan murrokseen, jonka taustalla ovat teknologian kehitys, matala korkotaso sekä asiakkaiden käytöksen muuttuminen.

### 3 PALVELUKANAVAT

Pankkiasiointi on kehityksen mukana muuttunut ja muuttuu edelleen jatkuvasti. Uusia asiointimuotoja kehitetään teknologian sen mahdollistaessa sekä asiakkaiden vaatimusten muuttuessa. Aikaisemmin pankkien palvelut ovat keskittyneet kiinteisiin pankin toimipisteisiin tiskillä asiointiin. Tämän lisäksi on kehitetty itsepalvelukanavia, joissa asiakkaat hoitavat omia pankkiasioitaan tietokoneella tai muilla mobiililaitteilla. Tässä luvussa tarkastellaan pankkien eri palvelukanavia, niiden tärkeimpiä ominaisuuksia ja kehitystä.

#### 3.1 Neuvontaverkosto

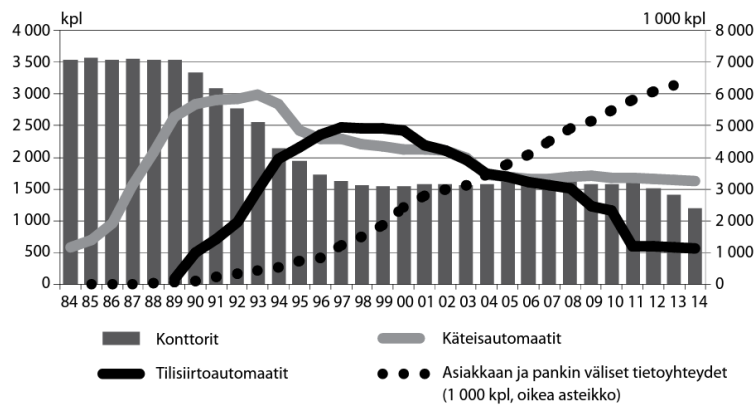
Neuvontaverkosto on pitkään keskittynyt kivijalkakonttoreihin. Pankkiasiointi neuvontaverkostossa on kuitenkin murroksessa, jossa uusia palvelumuotoja kehitetty jatkuvasti. Lähes jokaisella Suomessa toimivalla pankilla on käytössään puhelinpalvelu sekä chat-palvelu. Uusimpina tapaamismuotoina on useat pankit tuoneet mahdollisuudeksi asiakkaille käydä neuvotteluja verkkotapaamisina. (Kontkanen 2015, 9)

##### 3.1.1 Konttori

Konttoriverkostoksi mielletään fyysiset kivijalkakonttorit. Asiakkaat ovat yleisesti pystyneet hoitamaan kaikkia pankin palveluja asioimalla konttorissa, ja onkin ollut pitkään asiakkaiden keskuudessa yksi tärkeimmistä asiointikanavista. Tämä on kuitenkin suuren muutoksen alla ja asiakkaiden halukkuus konttorissa asiointia kohden on tällä hetkellä jatkuvassa laskussa.

Teknologian kehitys sekä muutos asiakkaiden käyttäytymisessä on saanut pankit reagoimaan. Muihin kanaviin panostaminen on johtanut konttorien määrän laskuun ja konttorien määrä vähentyikin vuosina 1989-2000 reilusta 3 500 konttorista 1 500 konttoriin. Finanssivalvonnan tutkimuksissa on seurattu Suomen pankkeja ja niissä on yhä huomattavissa konttorien vähentyminen vuosittain. OP-ryhmällä, joka on markkinaosuudeltaan Suomen suurin pankkiryhmä, oli vielä 487 konttoria vuonna 2013. Vuoteen 2016 mennessä tuo määrä on vähentynyt 442. Nordealla samat luvut olivat 200 vuonna 2013 ja 161 vuonna 2016 sekä Danske Bankilla 62 vuonna 2013 ja 42 vuonna 2016. (Penkari 2015)

Kuviosta 2 huomataan kuinka tilisiirtoautomaattien ja käteisautomaattien määrän kasvu on ollut yksi tekijä konttorien vähenemiseen. Palveluja ei ole enää tarvinnut hakea konttoreista vaan ne pystytty hoitamaan uusissa asiointikanavissa. Näiden palvelukanavien lisäksi yhä kehittyvät itsepalvelukanavat kasvattavat jatkuvasti suosiotaan asiakkaiden keskuudessa.



(Kuva 2. Kontkanen 2015)

Konttorit ovatkin muuttaneet palveluvarustustaan ja pyrkivät tarjoamaan palveluja asiakastarpeiden mukaan. Aukioloajat, palveluiden kohdentaminen pienempään osaan asiakkaista sekä konttorin sijainnin kohdentaminen tietylle alueelle ovat esimerkkejä tästä. (Kontkanen 2015, 10)

Aukioloajat vaikuttavat siihen, kuinka asiakkaat pääsevät asioimaan konttorissa. Pelkästään virka-aikoina palveleva konttori pystyy palvelemaan eri asiakkaita, kun taas iltaisin avoinna oleva konttori huomioi toiset asiakkaat. Palveluiden kohdentaminen konttorissa jakaa asiakkaita myös eri kohteisiin konttoriverkostossa. Konttori voi esimerkiksi erikoistua pelkästään palvelemaan yritysasiakkaita tai henkilöasiakkaitaan. Sijainti on tällä hetkellä ollut erityisen kriittinen tekijä palvelukanavan valinnassa. Konttorien määrän vähentyessä tulee huomioida, että asiakkaat ovat tyytyväisiä konttorin etäisyyteen eivätkä tunne tarvetta vaihtaa pankkia vain sen takia, että sijainti on huono käyttäessä konttorin neuvontapalvelua. Konttoreissa on etuna yhä monipuolisuus hoitaa pankkiasioita sekä neuvonnan henkilökohtaisuus.

Suomessa toimivissa pankeissa on yhä tavallista, että kaikki asiointi onnistuu samalla kertaa konttorissa. Konttorissa asiointia pidetään myös turvallisena. Asiakkaan henkilöllisyys tarkastetaan ja väärinkäytösten todennäköisyys on pieni konttorissa asioidessa. Monet asiakkaat arvostavat konttoreiden henkilökohtaisuutta. Asioimaan pääsee neuvon kanssa suoraan ja asiakaskohtaaminen on siten henkilökohtaisempi.

### 3.1.2 Verkkotapaaminen

Teknologian kehittymisen sekä asiakkaiden mieltymysten muuttuessa pankit kehittävät uusia palvelukanavia asiakkailleen. Yksi näistä on viime aikoina suosiota kasvattanut verkkotapaaminen. Suomessa vasta osa pankeista tarjoaa mahdollisuutta tapaamisen käymistä verkon kautta, mutta kokemukset ovat olleet asiakkaille positiivisia eli niiden suosion kasvaminen on erittäin todennäköistä. Nordea lanseerasi verkkotapaamiset 2014 ja konserninjohtaja Christian Clausen kertoi se olevan luonnollinen askel digitalisoituvassa palvelumaailmassa. Merkitys näkyy tilastoissa, kun verkkotapaamisten määrä kolminkertaistui joulukuusta 2014 maaliskuuhun 2015. Vuonna 2015 yksi kymmenestä tapaamisesta, joka vaati laajempaa neuvontaa, käytiin verkkotapaamisena. Huhtikuussa 2015 Nordea ilmoitti verkkotapaamisia käyttävän yli 1000 kappaletta kuukaudessa. (Nordea 2017a)

Verkkotapaaminen käydään nimensä mukaan verkossa. Verkkotapaamisissa pätee tunnistamisen puolesta samat säännöt kuin muissakin neuvojaverkostoissa ja yleisimmin se tapahtuu jo kirjautumisen vaiheessa, kun asiakas käyttää verkkopankkitunnuksiaan. Verkkotapaamisissa asiakkaat ovat yhteydessä kuvan ja äänen kautta pankin neuvojaan. Eri pankkisovellukset, riippuen pankista, mahdollistavat tapaamisen hoitamisen videota ja ääntä käyttäen. Pankin neuvojat pystyvät verkkotapaamisissa usein näyttämään asiakkaan ruudulla materiaalia tapaamista koskien ja neuvottelut sujuvat muutoin samalla periaatteella kuin konttorissa mutta ilman henkilökohtaista läsnäoloa. Tapaamisissa pystytään hoitamaan asiakkaan vaativampiakin pankkiasioita ja tämän hetken teknologian avulla melkein mitä vain samoin kuin konttorissa. Käteispalvelut rajoittuvat luonnollisesti verkkotapaamisten ulkopuolelle ja niiden lisäksi asuntokauppoja ei voida lain puolesta vielä allekirjoittaa etänä pankkitunnuksilla.



Verkkotapaamisten etuna on sijainnin vapautuminen asiakkaan päätettäväksi. Sen lisäksi aikataulullisesti verkkotapaaminen sujuu usein kätevämmän, kun tapaaminen ei vaadi siirtymistä konttoriin vaan hoituu omalta koneelta. Pankit ovat myös laajentaneet ajanvarauksia verkkotapaamisiin yleisten aukioloaikojen ulkopuolelle kuten arki-iltoihin sekä viikonloppuihin. Tapaamisen hoitaminen omalta koneelta käsin on myös monelle asiakkaalle ollut käytännöllisempi kuin konttorissa asiointi. Kotona voi jättää asiat kesken tapaamisen ajaksi ja esimerkiksi lapsien hoito ei vaadi ylimääräisiä järjestyksiä. Kaikki pankit eivät ole verkkotapaamisia vielä ottaneet käyttöön eivätkä kaikki asiakkaat ole kokeilleet sitä. Osa asiakkaista ei tunne sitä sopivaksi itselleen teknisten vaatimusten takia ja ovat saattaneet tottua konttorissa asiointiin. Suosion kasvu on kuitenkin huomattava ja Nordea ilmoitti käyneensä joulukuussa 2015 verkkotapaamisen jo 2000 asiakkaan kanssa.

### 3.1.3 Puhelinpalvelu sekä chat-palvelu

Pankit tarjoavat Suomessa laajaa puhelinpalvelua. Lähes kaikilla pankeilla on käytössä puhelinpalvelu, joka on käytettävissä suuren osan päivästä. Esimerkiksi Nordealla puhelinpalveluun voi olla yhteydessä ympäri vuorokauden vuoden jokaisena päivänä, OP:lla arkisin 8-22 ja Säästöpankillä 8-20. (Nordean kotisivut, Säästöpankin kotisivut) Palvelu puhelimitse poikkeaa konttorilla asioinnista merkittävimmin siinä, että asiakas ei ole kasvatusten neuvojan kanssa. Asiakas pystyy asioimaan haluamallaan hetkellä valitsemassa paikassaan. Puhelinpalvelu on ollut asiakkaille joustava keino saada yhteys pankkiin ja sen välityksellä hoidetaan asiakkaan peruspankkipalveluita sekä annetaan neuvontaa peruspankkipalveluissa. Asiainnin haasteina puhelinpalvelussa on, että molemmat, asiakas ja neuvoja, kohtaavat pelkästään keskustelun pohjalta. Molemmat viestivät kysymysten ja vastausten perusteella ilman muita apuja. Puhelinpalvelussa onkin tärkeää, että sekä neuvoja ja asiakas puhuvat selvästi. Molempien tulee varmistaa, että keskustelu kulkee selkeästi ja molemmat ymmärtävät, mistä on sovittu.

Asioiden hoito puhelinpalvelussa vaatii usein asiakkaan tunnistautumisen. Tämä suoritetaan puhelussa TUPAS-verkkopankkitunnuksilla tai pankin neuvojan kyselemällä asiakkaalta tarkentavia kysymyksiä. Tupas-tunnuksista kerrotaan lisää luvussa 3.2 Itsepalvelukanavat. Tunnistaminen tehdään eri keinoin asiakkaan asian mukaan. Tämä perus-

tuu asiakkaan ja pankin turvallisuuden takaamiseen. Mitä arkaluontoisempi asia, sitä tarkemmin varmistetaan asiakkaan henkilöllisyys. Puhelinpalvelussa verkkopankkitunnukset vastaavat asiakkaan henkilötodistusta. Verkkopankkitunnusten käyttö sopimuksen teossa vastaa osaltaan allekirjoitusta. Tunnistauduttuaan asiakas pystyy tekemään pankin kanssa sopimuksia puhelimitse.

Samat tunnistautumisen säännöt pätevät chat-palveluun. Tunnistauduttuaan asiakas pystyy hoitamaan ja keskustelemaan neuvojan kanssa omista henkilökohtaisista pankkiasioistaan. Chat-palvelunkäyttö on selvästi kasvamassa asiakkaiden keskuudessa. Asiakkaat ovat huomanneet, että chatissä pystyy hoitamaan osan puhelinpalvelussa aiemmin hoidetuista asioista. Chat on vapauttanut puhelimesta jonottamisen sekä useille ollut helpompi kanava olla yhteydessä kuin soittaminen.

Pankit ovat reagoineet asiakkaiden mieltymykseen ja laajentavat chat-palvelujaan aktiivisesti. Monet pankit palvelevat suuren osan päivästä chatin kautta ja antavat asiakkaille mahdollisuuden valita kanavien välillä. Chat on kasvattanut suosiotaan erityisesti nuorten keskuudessa mutta vanhemmatkin ikäluokat ovat ottaneet sen käyttöönsä. Chatin käyttö onnistuu yleisimmin verkkopankin kautta, mutta se onnistuu useiden pankkien mobiilisovellusten kautta myös. Chat-palvelu vaatii asiakkaalta tietokoneen tai jonkin muun laitteen, jolla on yhteys internetin kautta verkkopalveluihin.

Chat-palvelussa kommunikoinnin selkeys korostuu. Tekstiä tulee tuottaa molemmin puolin siten, että keskustelu on sujuvaa mutta ennen kaikkea ymmärrettävää. Chatin kautta hoidetaan yleisesti juuri tämän takia yksinkertaisia pankkiasioita ja vaativammissa tapauksissa asiakkaat turvautuvat toisiin kanaviin tai tarvittaessa chat-neuvoja ohjaa sujuvampaan ratkaisuun. (Ylikoski, ym. 2006)

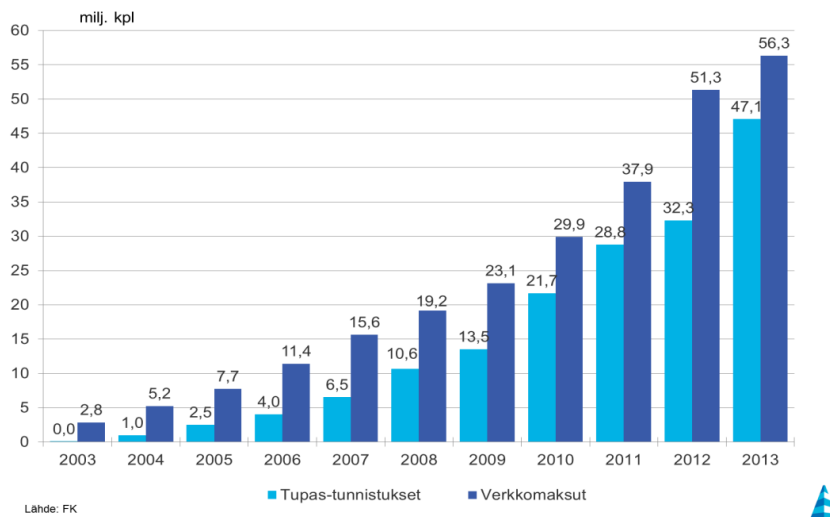
### 3.2 Itsepalvelukanavat

Pankkien toiminnan suurin murros on teknologian myötä kehittyneet itsepalvelukanavat. Verkkopankki sekä puhelinten ja tablettien mobiilipankki ovat muuttaneet asiakkaiden asiointia merkittävästi. Lähes kaikilla suomalaisilla on pankkitili ja käyttävät sitä rahaliikenteensä toimintoihin sekä seurantaan. Itsepalvelukanavien käyttö on muodostunut yhdeksi tärkeimmäksi rahaliikenteen osaksi. Lähes 90 prosenttia suomalaisista käyttää laskujen maksuun verkkopankkia tai mobiilipankkia. Itsepalvelussa asiointi on vähentänyt

aiemmin suosittujen asiointikanavien käyttöä ja asiointi on todettu vaivattomaksi ja kustannuksiltaan edulliseksi. (Kontkanen 2015, 10)

Tupas on alun perin suomalaisten pankkien kehittämä järjestelmä sähköisestä tunnistautumisesta. Suomalaisten pankkien verkkopankkitunnuksilla voidaan tunnistautua verkkopankkeihin sekä muihin palveluihin tupas-tunnistautumisena. Tupas-palvelua käyttävät siis pankkien lisäksi myös muut kolmannet osapuolet sähköiseen asiointiinsa. Tämä mahdollistaa asiakkaan tunnistautumisen yksillä oman pankkinsa tunnuksilla useisiin sähköisiin palveluihin. Tunnuksien käyttö tupas-palveluissa mahdollistaa myös sähköisen allekirjoituksen palveluntarjoajien omassa asiointikanavissa. Tupas on Finanssialan Keskusliiton tavaramerkki ja se hallinnoi, kehittää sekä ylläpitää palvelua. (Finanssiala 2017)

Kuviosta 3 nähdään tupas-tunnuksien määrän sekä verkkomaksujen kehitys Finanssialan Keskusliiton tutkimuksesta. Tutkimuksessa ilmeni, että verkkomaksujen ja Tupas-tunnistusten määrät ovat kasvaneet merkittävästi vuosien 2003–2013 aikana ja erityisesti 2010 jälkeen. (Finanssialan Keskusliitto 2017)



(Kuva 3. Tupas-tunnistuspalvelu ja verkkomaksut)

Suomessa toimivat pankit myöntävät asiakkailleen verkkopankkitunnukset, joiden avulla asiointi itsepalvelukanavissa tapahtuu. Verkkopankkitunnukset myönnetään 18 vuotta täyttäneille. Pankki solmii asiakkaan kanssa verkkopankkisopimuksen, joka sitoo asiakasta tiettyihin ehtoihin. Asiakkaat ovat vastuussa tekemistään sitoumuksista ja toimeksiantoista verkkopankissa tai muissa palveluissa, joissa tunnistautuminen suoritetaan verkkopankkitunnuksilla. Ehtoihin sisältyy myös se, että tunnukset ovat asiakkaan henkilökohtaiset eikä niitä saa luovuttaa kolmannelle osapuolella. (Nordea 2017b)

Verkkopankissa asiakas pystyy itsepalveluna hoitamaan laajasti omaa pankkiasiointiaan päivittäisistä raha-asioista sijoituksiin ja lainoihin. Verkkopankki onkin muodostunut suomalaisille merkittäväksi kanavaksi hoitaa pankkipalvelujaan. Verkkopankkiin pääsy on nykyisin vaivatonta ja internet-yhteydellä varustettu tietokone on useimpien käytössä jatkuvasti. Palvelut ovat käytössä ympäri vuorokauden ja asiointi hoituu kätevästi omalta koneelta. Käyttömaksut ovat yleensä asiakaskohtaisia mutta perustuvat kuukausiveloitukseen. Verkkopankki onkin huomattu edullisimmaksi asiointikanavaksi hoitaa pankkiasioita. Itsepalvelukanavista verkkopankissa asiakkaat pystyvät sen lisäksi kokonaisvaltaisimmin hoitamaan pankkipalvelujaan ja onkin monelle suomalaiselle se tärkein asiointikanava pankinpalveluihin. (Järvinen 2014)

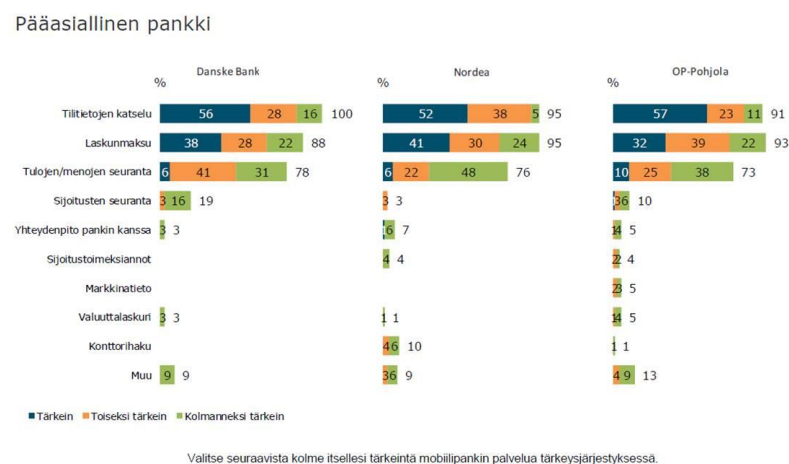
Mobiilipankki on verkkopankin rinnalle kehittynyt asiointikanava. Mobiilipankki on pankkien tarjoama sovellus, joka voidaan ladata mobiililaitteille. Mobiilipankkien historian katsotaan alkaneen Suomessa, kun Nordean toi markkinoille lähes 20 vuotta sitten WAP-palvelut (Wireless Application Protocol). WAP-palvelut olivat käytettävissä internetissä puhelimen välityksellä ja oli ensiaskeleita kohti mobiilipankkeja. (Liukkonen 2010) Ensimmäisen mobiilipankkisovelluksen markkinoille Suomessa toi Sampo Pankki eli nykyinen Danske Bank vuonna 2010 ja sen jälkeen suuret pankit kuten OP ja Nordea seurasivat nopeasti perässä. Mobiilipankkien suosion kasvu on ollut räjähdysmäistä ja OP ilmoitti jo vuonna 2013, että sen OP-mobiilia oli ladattu yli 500 000 kertaa ja kävijämäärä lähes kolme miljoonaa. Danske Bank ennusti vuonna 2014, että mobiilipalvelujen käytön nousen käytetyimmäksi pankkiasioinnin muodoksi. (Danske Bank 2017)

TSN Gallupin tutkimuksessa 2014 tarkasteltiin asiakkaille tärkeimpiä ominaisuuksia mobiilipankin käytössä. Kuviosta 4 nähdään eri pankkien asiakkaiden kesken, että tärkeimmät ominaisuudet vaihtelivat hieman, mutta kolmeksi merkittävimäksi ominaisuudeksi nousi pankista riippumatta käytön helppous, ajasta ja paikasta riippumaton käyttö sekä käytön turvallisuus.



(Kuva 4. Danske Bank 2017)

Suomessa pankeilla on omanlaisensa mobiilisovellukset ja eri mobiililaitteille on pankit kehittäneet toisistaan hieman eroavat sovellukset. Mobiilipankki on usein hieman yksinkertaistettu versio verkkopankista ja se on optimoitu sovelluksena helppokäyttöiseksi mobiililaitteille. Useimpien pankkien mobiilisovelluksilla pystyy hoitamaan päivittäisiä raha-asioita, kuten maksamaan laskuja ja tekemään tilisiirtoja. Pankit kuitenkin kehittävät sovelluksiaan jatkuvasti ja niiden kautta pystytään hoitamaan yhä laajempaa asiointia. Mobiilipankin käytössä tärkeimmiksi palveluiksi nousi TSN Groupin tutkimuksessa tilitietojen tarkastelu, laskujen maksu sekä tulojen ja menojen seuranta. Kuviosta 5 nähdään, kuinka eri palvelujen suosio jakautuu pankkien asiakkaiden välillä.



(Kuva 5. Danske Bank 2017)

Matkapuhelimesta on tullut arkipäivää lähes jokaiselle suomalaiselle. Uudet älylaitteet mahdollistavat jatkuvasti erilaiset mobiiliratkaisut. Hyvönen ja Repo pohtivat artikkelissaan, Anneli Leskisen kokoelmassa *Vox Consumporis* – kuluttajan ääni, ovatko kuluttajat halukkaita käyttämään mobiilipalveluja. Heidän keräämänsä tutkimukset osoittavat kuluttajien omaksuvan innovaatioita, jos ne tuovat etuja aikaisempiin käytäntöihin verrattuna. Näinä etuina Hyvönen ja Repo ovat maininneet esimerkkinä ajan- tai rahansäästön. Älypuhelimien suosio on merkittävä syy pankkien itsepalvelukanavien kehittämiseen, mutta myös asiakkaiden käyttäytyminen ja tarpeet ovat muuttuneet. Asioiden oletetaan sujuvan nopeammin kuin aiemmin sekä asiakkaan näkökulmasta yksinkertaisemmin. Asiakkaiden vaatiessa uusia keinoja pankkipalveluiden hoitoon pankit ovat vastanneet omilla itsepalvelukanavillaan ja kehittävät niitä yhä asiakkaille mieleisimmiksi. (Leskinen 2005, 40)

## 4 PALVELUKANAVAN VALINTA

Opinnäytetyön tutkimuksellinen osa suoritettiin laadullisena tutkimuksena. Tutkimuksena suoritettiin kuusi teemahaastattelua. Haastateltaviksi valikoitui Turun alueen nuoret henkilöasiakkaat, joilla on asuntolaina. Asuntolaina valikoitui vaatimukseksi tutkimuksen tekijän oman kokemuksen perusteella siitä, että asuntolainan omaavilla asiakkailla on merkittävästi useammin myös muut pankkien palvelut laajemmin käytössä kuin niillä, joilla asuntolainaa ei ole. Haastattelut suoritettiin kasvotusten siten, että keskustelut äänitettiin. Haastattelukysymykset käsittelivät henkilöasiakkaiden palvelukanavien käyttöä eri palveluja hoitaessaan sekä sitä, millä perustein valinta muodostuu.

Teemahaastattelut pohjautuvat ennalta valmisteltuihin haastattelukysymyksiin mutta haastattelut suoritettiin avoimena keskusteluna, jossa haastateltavien mielipiteitä saatiin laajemmin ja samalla varmistettiin kysymysten ymmärrettävyys. Ennen jokaista haastattelua haastatteli kertoi yleisesti haastateltavalle, mitä tarkoitetaan pankkien palvelukanavilla ja samalla varmistettiin, että asiakas ymmärsi, mitä pidetään pankin palveluina.

Tässä luvussa käsitellään suoritettuja teemahaastatteluja ja niissä saatuja vastauksia. Haastatteluja tarkastellaan jäsentämällä haastattelun kysymykset siten, että opinnäytetyön tutkimuskysymyksiin saadaan vastauksia sekä pohdintaa. Ensimmäisessä osassa keskitytään haastatteluihin ja saatuihin vastauksiin ja toisessa osassa jäsennellään saatuja tuloksia sekä tuodaan esille johtopäätöksiä.

### 4.1 Haastattelut ja vastaukset

Ennen haastattelun aloitusta haastateltavalta varmistettiin, että hän ymmärtää mitä eri palvelupankit tarjoavat sekä mitä eri palvelukanavia pankeilla on käytössä. Yleisesti haastateltavat ymmärsivät hyvin jo entuudestaan mitä eri palveluilla tarkoitetaan eikä väärinymmärryksiä tullut niissä eteen ollenkaan. Palvelukanavat oli hieman heikommin ymmärretty käsite ja se oli järkevää haastateltaville avata ennen haastattelun alkua johtokaisessa tapaamisessa.

Haastattelut alkoivat lyhyellä katsauksella asiakkaan perustiedoista ja niissä ilmeni, että jokainen kuudesta haastateltavasta käyttää pääpankkinaan yhtä kolmesta suurimmasta Suomessa toimivasta pankista, jotka ovat OP, Nordea sekä Danske Bank. Sen lisäksi

haastattelun alussa tehtiin katsaus haastateltavan palvelukokonaisuuteen. Niissä huomattiin, että haastateltavilla oli palveluja käytössä omalta pankiltaan laajasti tai melko laajasti eli palveluja käytettään monista pankin eri tuoteryhmistä. Seuraavaksi tarkastellaan mitkä ovat yleisimmät pankkipalvelut, joita asiakkaat hoitavat.

Kysymys muodostettiin siten, että haastateltavalta kysyttiin, mitä teet, jos hoidat pankkiasioita. Kysymyksellä toivottiin erityisesti selviävän mikä on palvelu, jota asiakkaat hoitavat ja samalla vastauksissa toivottiin ilmenevän mikä pankin palvelukanavan on eniten asiakkailta käytössä. Haastatteluissa ilmeni, että laskujen maksu sekä muut tilisiirrot ovat päivittäin eniten hoidettava pankinpalvelu. Haastateltavat kertoivat mobiililaitteen olevan yleisin palvelukanava maksuja tehtäessä, eli eniten käytetty palvelukanava haastateltaville oli mobiilipankki.

#### 4.1.1 Neuvontaverkosto

Joitain pankin palveluja pystyy vielä hoitamaan vain konttorissa tai verkkotapaamisena. Konttorien merkitys ei ole lähtenyt laskuun verkkotapaamisista huolimatta. Vain yksi haastateltavista kertoi käyneensä nykyisen asuntolainaneuvottelunsa verkkotapaamisena, kun muut olivat asioineet konttorilla. Haastateltavista kaksi oli kiinnostuneita hoitamaan tulevaisuudessa lainaneuvottelujaan verkkotapaamisessa mutta lähes kaikki löysivät syitä puolesta ja vastaan. Konttorissa asiointia pidetään helpompana vaihtoehtona. Haastateltavat mainitsivat, että kun keskustellaan monimutkaisista asioista, eikä pankkiasioista ymmärretä aina kaikkea, on helpompaa käsittää asioita kasvotusten keskusteluissa. Kasvotusten tapahtuvaa neuvontaa pidetään sen lisäksi henkilökohtaisempana sekä turvallisempana vaihtoehtona, kun omia pankkitunnuksiaan tai henkilötietojaan ei tarvitse jakaa verkon välityksellä. Haastateltavalta kysyttäessä miksi asioit mieluummin konttorilla. Haastateltava vastasi:

”Laajoissa kokonaisuuksissa haluan käydä keskustelua mieluiten kasvotusten.”

Konttoreissa asiointi on asiakkaille yhä tutumpi ratkaisu eikä verkkotapaamisia neuvontaa vaativissa palveluissa ole vielä ehditty omaksumaan. Verkkotapaamiset eivät ole vielä lyöneet täysin läpi. Vaikka yhä useampi tapaaminen hoidetaan verkkotapaamisena, vierastavat asiakkaat sitä yhä neuvontaa hakiessaan. Verkkotapaamisen heikkouksina mainittiin henkilökohtaisuuden puute sekä tapaamisen monimutkaisuus. Neuvontaa vaativat asiat ovat itsessään vaikeita ymmärtää ja tilannetta ei haluta sekoittaa uudella palvelukanavalla. Haastateltavista eräs mainitsi:



"En usko, että hoitaisin pankkiasioitani verkkotapaamisena konttorin sijaan. En näe sen tuovan itselleni lisäarvoa."

Verkkotapaamisten myötä asiakkaille on kuitenkin annettu mahdollisuus valita neuvontaa vaativissa tilanteissa asiointikanava konttorin sijaan. Tapaaminen ei enää vaadi fyysisesti siirtymistä konttorille vaan asiakkaat pystyvät itse valitsemaan paikan. Haastateltava mainitsi verkkotapaamisista, että:

"Verkkotapaamisessa pystyy nykyään hoitamaan lähes kaiken saman kuin konttoreissa. Hoidan asiat aina verkkotapaamisessa, jos tarvitsen neuvontaa. Konttorille menen vasta kun tulee pakottava syy."

Asuntolainaneuvottelunsa verkkotapaamisessa hoitanut haastateltu kertoi, että sai lainaprosessin hoidettua kätevästi verkossa ja jatkossa tulee hoitamaan samalla tavalla. Haastateltavat olivat yhtenäisesti sitä mieltä, että mahdollisuus verkkotapaamisiin on hyvä vaihtoehto ja jokainen löysi tilanteen, jossa saattaa asioida verkkotapaamisena. Aukioloajat olivat useimmin mainittu ominaisuus. Verkkotapaamisia on alettu pankkien puolesta tarjoamaan usein laajemmilla aukioloajoilla, mikä mahdollistaa asiointin pankissa esimerkiksi työpäivien jälkeen tai lauantaisin. Verkkotapaamisten hoito kotoa käsin ja työpaikalta on haastattelijoiden mielestä merkittävä ominaisuus. Haastateltavista yksi kertoi näin:

"Jos on paljon lapsia, niin tapaamisen hoito kotoa on loistava vaihtoehto. Konttoreihin saattaa nykyisin olla pitkä ajomatka tai vieraillessani ulkomailla, pystyn silti asioimaan pankin kanssa verkkotapaamisin."

Pankin tiettyjä palveluja pystyy hoitamaan useammassa kanavassa kuin pelkästään kahdessa kuten edellisissä tapauksissa. Tällaisia palveluja hoitaessaan asiakkaille on tarjolla laajempi valikoima palvelukanavia, mistä voi valita itselleen sopivimman. Useissa tilanteissa asiakkailla on mahdollisuus hoitaa asiointi itsepalveluna mutta turvautuvat silti neuvontakanaviin. Näissä tapauksissa asiakas valitsee puhelinpalvelun sekä chat-palvelun välillä. Haastatteluissa tuli tasaisesti esille chat-palvelun suosio. Kaikki haastateltavat kertoivat käyttävänsä enemmän chat- kuin puhelinpalvelua. Merkittävimiksi syiksi chat-palvelun käytölle annettiin sen helppokäyttöisyys, nopeus ja se miellettiin kätevämmäksi kuin puhelimesta jonottaminen. Haastateltava kertoi pitävänsä siitä, että chatin kautta asioidessa pystyy tekemään muuta samaan aikaan ja pitää puhelimesta jonottamista vaikeana tapana yhteydenottoon.

Haastattelujen perusteella puhelinpalvelussa hoidetaan vaativat pankkiasiat, chat-palvelua useammin. Chat-palvelua haastateltavat kertoivat käyttävänsä yksinkertaisten kysymysten ja ongelmien ratkaisemiseen. Puhelinpalveluun turvauduttaisiin, jos asia vaatisi todennäköisesti enemmän selvittelyä, mitä ei uskota helposti hoidettavan chat-keskustelulla. Eräs haastateltavista kertoi:

"Chatissä en lähde yleensä hoitamaan vaikeimpia asioita. Kysymyksiä, joihin saa lyhyen vastauksen, pystyy hoitamaan chatin kautta."

Toinen haastateltava kertoi turvautuvansa laina-asioilla puhelinpalveluun:

"Puhelimen kautta voi hoitaa lainaan liittyviä kysymyksiä tai jos haluaa esimerkiksi tehdä siihen jotain muutoksia."

Säästämisen ja sijoittamisen kysymyksiä haastateltavat kertoivat hoitavansa puhelimitse, jos asia vaatii neuvontaa. Konttorilla tai verkkotapaamisissa ei lainakysymysten tai sijoitusten takia haastateltavat kertoneet asioivansa mutta ajanvaraukset konttoreihin ja verkkotapaamisiin hoidetaan yleisesti puhelin- ja chat-palvelun kautta. Puhelin- ja chat-palvelua pidettiin haastatelluissa ensimmäisinä asiointikanavina, jos on tarvetta olla yhteydessä pankin neuvojaan. Yksi haastateltavista kertoi:

"Puhelinpalvelusta lähtisin varmasti kysymään ihan mihin vaan pankkiasiointiin liittyen. Chatissä on myös helppo tiedustella, jos jokin pankkiasia vaivaa."

Chat- ja puhelinpalvelun eroiksi monet haastateltavista mainitsivat sen, että pitävät chat-palvelua mukavampana tapana keskustella, jos hoitaa pankkiasioitaan muualla kuin kotona. Puhelimessa ääneen omien pankkiasioiden ja tunnusten kertominen sopii silloin, kun asiakas on kotona omassa rauhassa.

#### 4.1.2 Itsepalvelukanavat

Haastatteluissa tutkittiin eri palvelujen hoitoa palvelukanavissa ja vertailua lähdettiin tutkiman haastateltavilta tarkastelemalla eri palveluja sekä sitä, missä kanavassa he hoitavat tai hoitaisivat kyseisen palvelun. Tilisiirrot ja maksut haastateltavat kertoivat hoitavansa mobiilipankissa. Mobiilipankki mainittiin käteväenä sekä helpoimpana vaihtoehtona hoitaa maksut. Mobiilipankin käyttö ei vaadi siirtymistä fyysisesti toiseen paikkaan vaan asiointin voi hoitaa haluttuna hetkenä mistä vain. Ainoat vaatimukset ovat verkkopankkisopimus, internet-yhteys sekä mobiililaitte. Nämä vaatimukset on nykymaailmassa usein täytetty ja suomalaisilla on lähes saumaton pääsy mobiiliin verkkoyhteyteen. Maksujen hoito mobiilissa on myös pankkien hinnaston mukaan määritelty edullisimmaksi vaihtoehdoksi lähes jokaisessa toimivassa pankissa Suomessa.

Haastateltavat kertoivat kaikki hoitavansa itsepalvelukanavista asiointin useimmiten mobiilipankissa. Verkkopankkiin turvauduttiin vain, jos jotain asiaa ei saa hoidettua mobiilissa. Tällaisiksi asioiksi mainittiin sijoitusten kehittymisen seuranta, e-laskuihin liittyvät

toiminnot sekä jotkin kortteihin liittyvät muutokset. Haastateltavat kertoivat, että osa palveluista on käytettävissä pelkästään verkkopankissa. Lomakkeiden täyttäminen ei onnistu aina kaikilla mobiililaitteilla ja siksi verkkopankin käyttö on joskus ehdotonta.

Itsepalvelukanavien käyttö tulee haastattelujen perusteella olemaan suosituin asiointikanava jatkossakin ja yksi haastateltavista kertoo, että:

"Luulen, että yhä enemmän tullaan hoitamaan verkkopankin kautta. Kaikki itsepalvelut ovat koko ajan kehittyneet, kun teknologia menee eteenpäin. Konttoreissa ei tarvitse varmaan tulevaisuudessa enää paljon edes käydä, kun kaikki pystytään hoitamaan verkossa. Luulenkin, että ne verkkotapaamiset vievät konttoreilta merkityksen jossain vaiheessa kokonaan."

#### 4.2 Tutkimustulokset ja johtopäätökset

Haastatteluiden pohjalta voidaan tehdä johtopäätös, että pankkien asiakkaat ovat siirtymässä pankkien murroksen mukana kohti uusia ja jatkuvasti kehittyviä palvelukanavia. Itsepalvelukanavat nousseet eniten käytetyiksi palvelukanaviksi ja asiointiin pyritään niiden kautta mahdollisuuksien mukaan. Itsepalvelussa hoidettavia palveluja asiakkaat ovat tottuneet hoitamaan mobiililaitteillaan ja siksi mobiilipankin käyttö on kasvattanut suosiotaan merkittävästi.

Älypuhelimien suosio on merkittävä syy pankkien itsepalvelukanavien kehittämiseen mutta myös asiakkaiden käyttäytyminen ja tarpeet ovat muuttuneet. Asioiden oletetaan sujuvan nopeammin kuin aiemmin sekä asiakkaan näkökulmasta yksinkertaisemmin. Asiakkaiden vaatiessa uusia keinoja pankkipalveluiden hoitoon pankit ovat vastanneet omilla itsepalvelukanavillaan ja kehittävätkin niitä yhä asiakkaille mieleisimmiksi.

Konttorineuvonta on pitänyt merkityksensä asiakkaiden keskuudessa. Yhä useampi tapaaminen pankin kanssa hoidetaan verkkotapaamisena mutta se ei ole vielä täysin lyönyt itseään läpi asiakkaiden keskuudessa. Verkkotapaamisen heikkouksina mainittiin henkilökohtaisuuden puute sekä tapaamisen monimutkaisuus, kun konttorineuvonnassa näihin ollaan totuttu. Verkkotapaamisten myötä asiakkaille on kuitenkin annettu mahdollisuus valita neuvontaa vaativissa tilanteissa asiointikanava konttorin sijaan. Tapaaminen ei enää vaadi fyysisesti siirtymistä konttorille vaan asiakkaat pystyvät itse valitsemaan paikan.

Haastattelujen perusteella puhelinpalvelussa hoidetaan vaikeammat pankkiasiat, chat-palvelua useammin. Chat-palvelua haastateltavat kertoivat käyttävänsä yksinkertaisten kysymysten ja ongelmien ratkaisemiseen. Puhelinpalveluun turvauduttaisiin, jos asia

vaatisi todennäköisesti enemmän selvittelyä, mitä ei uskota helposti hoidettavan chat-keskustelulla. Pankit ovat reagoineet asiakkaiden mieltymykseen ja laajentavat chat-palvelujaan aktiivisesti. Monet pankit palvelevat suuren osan päivästä chatin kautta ja antavat asiakkaille mahdollisuuden valita kanavien välillä. Chat on kasvattanut suosiotaan erityisesti nuorten keskuudessa mutta vanhemmatkin ikäluokat ovat myös ottaneet sen käyttöönsä.

Asiakkaille kuitenkin on tärkeää päästä valitsemaan itselleen sopivin palvelukanava. Pankkien tarjotessa useita vaihtoehtoja asian hoitoa varten asiakkaiden mieltymykset ja tottumukset vaikuttavat merkittävimmin palvelukanavan valintaan. Merkittävimpiä syitä kanavan valintaan olivat haastattelujen pohjalta:

- kokonaisvaltainen hoito
- yksinkertaisuus
- henkilökohtaisuus.

Kokonaisvaltaisella hoidolla tarkoitetaan, että asiakas pystyy hoitamaan kaikki pankkiasiansa samalla kertaa niin pitkälle kuin se on aina mahdollista. Tällä perusteella asiakas valitsee omien tarpeiden mukaan palvelukanavan, jossa pystyy hoitamaan laajimmin omat pankkiasiansa tietyllä kertaa. Yksinkertaisuus korostuu suuresti nykyajan pankkiasioinnissa. Asiakkaat toivovat asioiden hoidon olevan mutkatonta ja usein asioiden toivotaan hoituvan nopeasti. Itsepalvelukanavissa tämä toteutuu sillä, että verkkoyhteydessä olevat mobiililaitteet yleistyvät jatkuvasti. Asioiden hoito ilman, että pankin neuvon osallistumista vaaditaan, mahdollistaa sujuvan ja nopean toiminnan. Henkilökohtaisuutta arvostetaan haastattelujen pohjalta yhä. Asiakkaille henkilökohtaisuus tarkoittaa eri asioita. Joku vaatii konttorilla kasvotusten käytävää keskustelua, kun toisille riittää, että verkkotapaamisissa pankkineuvoja on hänen yhteydessä ja hoitaa hänen asiaansa.

Kaiken kaikkiaan voidaan todeta, että pankkien murros vaikuttaa asiakkaiden palvelukanavan valintaan. Pankki tekee muutoksia asiakkaiden tapojen muuttuessa ja asiakkaat muuttavat tapojaan pankkien kehittäessä ja ohjatessa heitä erilaisiin ja uusiin palvelukaniin. (Tuomi 2009)

## 5 JOHTOPÄÄTÖKSET

Tutkimuksen tavoitteena oli selvittää mitä palveluja asiakkaat hoitavat missäkin pankin palvelukanavassa sekä mitkä tekijät vaikuttavat valintaan. Varsinaisen tutkimuskysymyksen: "Millä perustein asiakkaat valitsevat eri palvelukanavien välillä?" lisäksi pyrittiin vastaamaan kysymykseen: "Mitä kanavia asiakkaat suosivat hoitaessaan eri pankkiasioita?" Tutkimuksen tavoitteena oli antaa pankissa eri tehtävissä toimiville kuvaa palvelukanavan valinnan perusteista sekä asiakkaiden käyttäytymisestä jatkossa. Tutkimuksen kohteeksi oli rajattu pankkien henkilöasiakkaat ja heidän yleisimmät päivittäiset pankkipalvelut.

Opinnäytetyö koostuu johdannosta, kahdesta teoria luvusta, tutkimusosiosta sekä yhteenvetoluvusta, jossa tuodaan esille myös pohdintaa ja tarkastellaan tuloksia vielä yhtenäisesti.

Ensimmäisessä teoriaosuudessa tarkasteltiin pankkitoimintaa Suomessa ja pankkien tarjoamia palveluja. Luvun alussa tarkasteltiin pankkitoiminnan kehitystä sekä sen ominaisuuksia ja toisessa teoriaosuudessa käsiteltiin pankkien palvelukanavia. Neljännessä luvussa, joka on opinnäytetyön tutkimusosa, tarkasteltiin haastatteluista saatuja vastauksia. Luvussa käytiin läpi kysymyksiin saadut vastaukset ja pyritään vastaamaan tutkimuskysymyksiin. Tiedonhaku toteutettiin teemahaastatteluiden pohjalta.

Pankkien murroksen yhteydessä asiakkaat siirtyvät jatkuvasti eri palvelukanaviin ja arvostavat eri ominaisuuksia kuin ennen. Käyttäytymisen muuttuessa ja digitalisaatio on saanut pankit reagoimaan. Aikaisemmat kanavat poistuvat käytöstä tai muuttuvat nykyaikaan sopiviksi palvelukanaviksi, jotta pysyvät asiakkaille mielekkäinä.

Asiakkaille kuitenkin on tärkeää päästä valitsemaan itselleen sopivin palvelukanava. Pankkien tarjotessa useita vaihtoehtoja asian hoitoa varten asiakkaiden mieltymykset ja tottumukset vaikuttavat merkittävimmin palvelukanavan valintaan. Merkittävimpiä syitä kanavan valintaan olivat haastattelujen pohjalta: kokonaisvaltainen hoito, yksinkertaisuus sekä henkilökohtaisuus. Haastatteluiden pohjalta voidaan todeta, että pankkien murros vaikuttaa asiakkaiden palvelukanavan valintaan. Pankki tekee muutoksia asiak-

kaiden muuttaessaan asiointiaan. Samalla asiakkaat siirtyvät pankkien jatkuvasti kehittyviin palvelukanaviin ja muuttavat omaa asiointityyliään valitsemalla eri palvelukanavia kuin aiemmin.

Opinnäytetyön lähteinä käytettiin rahoituskirjallisuutta sekä aineistoa pankkien omilta verkkosivuilta. Aineistoa käytettiin näiden lisäksi muiden rahoitusta koskevien laitosten ja yhteisöjen verkkosivuilta, kuten Finanssialan Keskusliiton sivuilta. Pohdinnan perusteena on käytetty teemahaastatteluista saatuja vastauksia sekä omaa kokemusta alalta, jossa opinnäytetyön tekijä työskentelee asiakaspalvelussa.

Opinnäytetyön tutkimusmenetelmän sekä -tulosten validiteetti osoittautui luotettavaksi. Saadut vastaukset voidaan nähdä kuvastavan asiakkaiden palvelukanavan valinnan syitä ja tutkimus osoittaa, mitä palvelukanavia asiakkaat suosivat hoitaessaan eri pankkipalvelujaan. Opinnäytetyön tutkimusmenetelmän sekä -tulosten reliabiliteettia ei voida pitää täysin luotettavana. Tutkimusmenetelmään päätettiin käyttää teemahaastattelua, joka sinänsä kuvaa haluttuja tuloksia hyvin mutta otoksen merkitys kasvaa liian suureksi. Eri valintaperustein valittu otos ja otoksen sattumanvaraisuus vaikuttaisi suurella todennäköisyydellä saatuihin vastauksiin. (Hirsijärvi, S ym. 2008)

## LÄHTEET

Danske Bank 2017. Mobiilitutkimus. Viitattu 8.11.2017 [https://www.danskebank.fi/fi-fi/tietoa-danske-bankista/media/Tiedotteet/Pages/20140404\\_Mobiilipankkitutkimus.aspx](https://www.danskebank.fi/fi-fi/tietoa-danske-bankista/media/Tiedotteet/Pages/20140404_Mobiilipankkitutkimus.aspx)

Finanssialan Keskusliitto 2017. Sähköinen tunnistautuminen. Viitattu 30.4.2017 <http://www.finanssiala.fi/maksujenvalitys/Sivut/Sahkoinen-tunnistaminen.aspx>

Finanssiala 2017. Pankit merkittäviä kannattavuudelle. Viitattu 15.11.2017 <http://www.finanssiala.fi/finanssialasta/pankit-ja-rahoitus/Sivut/default.aspx>

Hirsijärvi, S & Hurme, H. 2008. Tutkimushaastattelu – Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Yliopistopaino.

Järvinen, R, Heino, H. 2004. Kuluttajien palvelukokemuksia vakuutus- ja pankkisektorilta. Kerava: Savion kirjapaino Oy

Kontkanen, E 2015. Pankkitoiminnan käsikirja. Helsinki: Finva

Leskinen, J 2005. Vox Consumptoris – kuluttajan ääni. Kerava: Savion kirjapaino

Liukkonen, M 2010. Mobiilipankkipalveluiden käyttö kansainvälisestä näkökulmasta, 2010 Aalto-yliopisto Teknillinen korkeakoulu, informaatio- ja luonnontieteiden tiedekunta. Tietotekniikan kandidaatintyö Saatavissa: [http://www.soberit.hut.fi/T-121/shared/thesis/kandityot/kandi\\_marjaana\\_liukko-nen.pdf](http://www.soberit.hut.fi/T-121/shared/thesis/kandityot/kandi_marjaana_liukko-nen.pdf)

Nordea 2017a. Verkkotapaamiset. Viitattu 15.11.2017 [www.nordea.fi](http://www.nordea.fi)

Nordea 2017b. 2017 Pankkitunnuksilla käytettävien palvelujen yleiset sopimusehdot Viitattu 15.11.2017 <https://www.nordea.fi/Images/58-65713/mmst960dl.pdf>

Pankkivuosi 2016: Pankkialan tuloksatsaus. Viitattu 30.4.2017 <http://www.finanssiala.fi/materiaalit/FK-Pankkivuosi-2016.pdf>

Penkari, L 2015. Pankkien monikanavaisuus ja mobiilipalvelut. Opinnäytetyö. Liiketalouden koulutusohjelma. Taloushallinto. Lahden ammattikorkeakoulu.

Suomen Pankki 2017. Historia Viitattu 8.11.2017 <https://www.suomenpankki.fi/fi/suomen-pankki/historia2/>

- Tuomi, J & Sarajärvi, A 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi
- Ylikoski, T & Järvinen, R & Rosti, P 2006. Hyvä asiakaspalvelu. Menestystekijä finanssialalla. 2., uudistettu painos. Vammala: Finanssi- ja vakuutuskustannus.



## Teemahaastattelun kysymyksiä

1. Perustiedot:  
-ikä, sukupuoli, asuinkaupunki
2. Kuvaile pankkiasi avoimesti muutamalla sanalla ja kerro mitä pankinpalvelukanavia käytät  
(peruspankkitiedot, korttien lukumäärä, muut palvelut avoimesti)
3. Kerro mitä silloin yleensä teet, jos hoidat "pankkiasioita"?
4. Mikä on yleisin pankinpalvelukanava, eli missä asioit useimmin?
5. Missä kanavassa toimitisit, jos:
  - a. tekisit tilisiirron tai maksaisit laskun
  - b. kävisit lainaneuvottelun
  - c. hakisit luottokorttia
  - d. haluaisit alkaa säästämään
6. Mitä teit viimeksi tai tekisit jos/kun asioit:
  - a. konttorissa
  - b. verkkotapaamisessa
  - c. puhelinpalvelussa
  - d. chatissä
  - e. verkkopankissa
  - f. mobiilipankissa
7. Millä perustein valitset, asioitko:
  - a. itsepalvelukanavassa vai neuvontapalvelussa
  - b. puhelin- vai chat-palvelussa
  - c. konttori- vai verkkotapaamisessa
8. Mitä palvelukanavia näet, että tulet käyttämään jatkossa? Tuleeko jokin kanavista tekemään jonkin tarpeettomaksi? Minkä palvelun toivot kehittyvän paremmaksi ja käytön lisääntyvän?